

借科技,优服务,促城市交通良性发展

——“不忘初心、牢记使命”主题教育调研报告



□ 东阳市道路运输管理局 应军

公共交通是城市经济、民生发展的重要基石,是市民最关心、最直接、最现实的出行体验。因此,公交企业在提升公交硬件的同时,应当同步注重公交软件的提升。城市、城乡公交车辆是否准点到站发车、是否按核定线路营运以及司乘人员服务质量高低,均可衡量一个城市的文明程度。

根据东阳市主题教育办公室的部署安排,目前东阳将以重点工作推进为立足点,结合“三服务”活动,解决一批市民关注度高、社会影响面大的民生实事。笔者结合交通局班子分工职责、东阳运管局工作,确定“以立足民生优服务,科技创新促发展”为调研主线,分析目前东阳公交现状与存在问题,提出相关意见,以促进城市交通的良性发展。

要促进城市交通的良性发展,首先要解决城市发展的模式,要坚定不移地选择以公共交通为发展模式,建设以公共交通为主导的多元化城市交通系统,以解决由于社会车辆增加、道路资源难以承载的压力,提高公交出行分担率。

一、基本情况

(一)东阳公交现状

东阳共有3家公交企业,其中东阳市惠民公共交通有限公司(下称“惠民公交”)为国有企业,东阳市交通运输有限公司(下称“交通公司”)、东阳市横店汽车运输有限公司(下称“横店运输公司”)为民营企业。3家公交企业共有公交车辆438辆,营运线路167条。惠民公交拥有公交车辆167辆,线路46条,主要承担城区公交客运;交通公司拥有公交车辆234辆,线路113条,主要承担城乡公交客运;横店运输公司拥有公交车辆37辆,线路8条,主要承担横店镇区公交客运。

随着2015年完成城乡一体化改造、2017年完成客车“村村通”,东阳公共出行环境得到了根本性的提升。为响应绿色发展理念,东阳共投放6600辆公共自行车,2019年又购置了85辆纯电动公交车,引导市民绿色低碳出行。

在“全国文明城市”“全国文明城市”创建中,公交行业发挥了积极作用,得到了上级部门的肯定。惠民公交被授予“省级文明单位”“省工人先锋号”称号;交通公司被授予金华市市级文明单位、G20杭州峰会交通服务保障工作先进集体等。其间,涌现出一批先进个人,如“全国五一劳动奖状”获得者林南珍、“东阳好人”杜卫中等。城区公共出行分担率经第三方东阳市博捷统计事务所统计调查,已从2014年的9%提升至2018年的16.4%(具体见表1);市民满意率在不断提升,社会效益也在不断提高。

出行方式	私家车	出租车	公交车	电动车	自行车	共享单车	步行
比例(%)	32	2	14	39.6	1.2	1.2	10

从表1中可以看出,目前东阳居民出行仍以电动车、私家车出行为主,占比71.6%,出行结构比例失衡。通过对东阳公交行业去年上半年公交客运量与2018年同期数据对比得知,即使对线路布局进行了合理优化,但选择公交出行的市民比例上升不明显(见表2),公共交通分担率提升陷入瓶颈。同时,由于东阳公共交通基础设施配套建设尚有欠缺,轨道交通处于建设期,运输效率以及服务质量

不高等问题仍比较突出,直接影响了公共交通与其他交通方式的竞争力和对公众出行的吸引力。

去年上半年,针对公交车准点率、服务规范和服务质量的意见和建议,已累计达到122次。

年份	2018年	2019年	上升比例(%)
城市公交客运量	485.74万人次	508.61万人次	4.7%

(二)结合主题教育,服务不断提升

以“不忘初心、牢记使命”主题教育为工作切入点,坚守惠民立场;以人民为中心,想群众之所想,从群众的根本需求出发,倒逼问题清单,鼓励公交行业间的交流学习和科技创新,塑造政府放心、群众满意的惠民公共交通。惠民公交在6月实施的“两个推动”方案,已取得较好的社会效应:

1.推动星级考核,创新机制优服务

根据以往的驾驶员管理制度,驾驶员如被有责服务质量投诉,企业只对其扣除200元/次,并没有任何举措考虑应该如何提升驾驶员服务质量水平及意识,只是机械地照搬照抄规章制度。

惠民公交通过主题教育学习,以刀口向内的决心,于去年6月推出了《一线营运驾驶员星级服务管理办法》,考核周期为半年,从遵章守纪、行车安全、营运规范、服务优质、车容车况、十大禁令等方面制定考核细则,以百分制算法构建工资发放制度。驾驶员因服务质量投诉的,经公司查实,处200元/次处罚,并扣除10分星级分值,在半年内被投诉驾驶员无法达到原工资星级的,下一周期工资发放降低一个星级,从而建立表彰先进、鞭策后进,鼓励前进,能上能下的绩效工资考核体系。

2.推动科技创新,智能调度促服务

为进一步改善市民候车难、完善多种支付体系,第一时间掌握车辆运行情况等运营现状,通过对周边公交企业的多次现场走访调研,惠民公交班子多次集体讨论,建立契合东阳公交长远发展的智能调度系统,以“互联网+传统公交”的模式更好服务市民出行,提升公交管理水平和公共出行分担

率。该套系统已于2019年7月12日试运行。

(1)利用调度平台的公交实时定位功能,深入优化公交线路

过去,车辆营运班次、营运时间的安排,是依靠老公交人的几十年经验来操作的。该套系统上马后,可通过运行车辆的实际数据,最大合理化地均分排定发班间隔,从而有效提高公交运行效率。

针对早晚市民出行高峰,以21路南站至总部中心为例,也可以通过该系统实时查看车厢容积情况,科学判断该时间段内市民出行的流向、流速,及时调整前后车辆发班时间,将原10分的发车时间调整为5至8分钟。

(2)运行异常主动提醒,强化服务优质

惠民公交通过创新设计系统功能,将原来公交运营所有数据的人工分析模式,更换为经系统甄别的异常数据人工分析模式,做到所有运行异常数据(如准点发车、越站、未达终点站、不按线路运营等)系统第一时间提醒,管理车队第一时间研判。既有效减轻工作量,又使职工更有效快捷地通过ERP综合管理平台对异常数据进行处理,做到有整改有处理、有教育有总结,进一步提高运行效率和市民出行满意度。

(3)完善多种支付方式,方便市民出行

在市民传统零钱支付方式的基础上,惠民公交不断探索各种智能支付便捷方式,提升改造刷卡设备。去年6月,市民可以用市民卡、银行卡、手机PAY支付等移动支付乘坐城市公交车,完成城市公交移动支付全覆盖。12月11日,惠民公交推出的“东城行”APP云卡扫码支付功能,进一步完善东阳城市公交便捷支付体系。

(4)APP公交定位,科技创新促发展

东阳市民可通过“东城行”APP公交定位功能或者查看公交线路沿途设置的电子站牌,获取实时公交运行位置、最优线路推荐等,从而彻底改变原来候车时间和公交运行时间不对称的矛盾,做到计划出行、合理规划,吸引市民更多选择公交出行。

惠民公交通过“两个推动”,短时间内收到良好的社会效应。2019年9月数据显示,客运量从2018年同期的73.8万人次提升到132.12万人次,正班率和服务质量投诉率为零。

二、存在问题

经过深入分析,站场、财政补助等因素的相互影响已经制约了东阳公交行业的后续发展,主要存在以下困难:

1.站场配套制约发展

因东西长、南北短的实际城市布局及历史遗留问题,致使首末班车都相对集中在东西站,而江北却无公交首末站。城市建设中对公交场站的规划与建设相对容易被忽视,而站场的缺乏也直接影响高峰时期班次的投放和公交网线的优化。

2.人均公交远低于标准

截至2018年底,东阳拥有城市公交车165.3标台,按中心城区常住人口28.97万人,城市公交车拥有量5.7标台/万人,远低于规范要求的中小城市7至8标台/万人。据统计,惠民公交配比1辆公交车的线路19条,配比2辆公交车的线路10条,占总线路46条的63%,造成线路平均发车间隔长达40分钟。间隔15分钟以内公交线路仅为11条,占比23%,与市民选择自行车、电动车、自备车出行根本无竞争优势。

3.财政补助机制固化,难以有效联动新时期公交行业发展

受宏观经济下行压力及私家车和电瓶车的大幅增长,以及外来打工人口的减少,客流量严重滑坡,造成公共交通实际营业收入下降十分明显,而经营成本则随着社会整体经济水平的提高持续增加。驾驶员工资呈逐年上升趋势。车辆更新也从原先的汽柴油公交车逐步替换为新能源车。全市公共交通线路基本都已处于入不敷出的困境。

三、意见与建议

要促进城市交通的良性发展,首先要解决城市发展的模式,要坚定不移地选择以公共交通为发展模式,建设以公共交通为主导的多元化城市交通系统,以解决由于社会车辆增加、道路资源难以承载的压力,提高公交出行分担率。购置适应东阳线网布局不同需求的车型,尽快形成合理比例。在准点率、舒适度上多做文章,多下功夫,吸引更多的市民选择公交出行。笔者提出以下三点建议:

1.尽快建立财政对公交行业合理成本亏损全额

补助的政府购买服务方案(简称成本规制方案),同时将原来由企业自主筹资新增或更新公交车辆调整为财政全额拨付采购,让公交企业减负,为公交行业的可持续发展提供财政保障。

2.尽快推进2019年1月规划论证通过的《东阳城市公共交通专项规划》中城市、城乡首末站项目建设,在公交行业土地指标落实、财政建设资金补助上给予优先保障,对新开发区域公交站场的配建纳入强制性条件,实现政府统一管理。

3.在道路通行和交通管理上给予公共交通一些专营权,改变公共交通与个体交通在道路资源“争夺”上的不利处境,保证公共交通对交通资源的优先使用权。在有条件的主要干道上设置公交专用通道,逆向专用车道,合理规划公交停靠站和车位设置。加快配置先进科技设备,用先进的科学技术手段调度管理公交系统。